**GRUPO BITELIT S.A DE C.V.**, prestará los servicios conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar a todos los **USUARIOS** la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible. Por ello, los **USUARIOS** sólo podrán utilizar cualquiera de nuestros servicios para uso personal y no con fines comerciales.

Los servicios ofrecidos que incluyan Voz y/o SMS no son de aplicación para servicios que por sus características pudieran ser considerados masivos, como centros de llamadas o centralitas telefónicas (PBX), entre otros. De la misma forma, el **USUARIO** no podrá hacer uso y sin limitaciones, prácticas como simboxing o bypass, así como el envío masivo de SMS.

Si **GRUPO BITELIT** considera que el uso del servicio es de carácter comercial o ilegal, le informará y solicitará al **USUARIO** que modifique su uso. Si no llegara a modificar el uso del servicio, **GRUPO BITELIT** podrá suspender o cancelar el servicio, sin responsabilidad para **GRUPO BITELIT,** previamente notificándose al **USUARIO**.

## SERVICIO DE VOZ (MINUTOS)

**GRUPO BITELIT** pone a disposición de sus **USUARIO** el servicio de voz por el que podrán realizar y recibir llamadas desde una línea telefónica homologada en la Cobertura de la Red compartida. El cobro se realiza desde el momento que el USUARIO realice la llamada consciente o involuntariamente y el destinatario de esta, atienda la llamada o también cuando cae el buzón de voz o contestadoras automáticas y esta termina cuando el **USUARIO** cuelga la llamada.

Es importante mencionar que el cobro de la llamada se realiza por minutos. No se cuenta con servicio por cobrar.

## SERVICIO DE MENSAJERÍA (SMS)

Todo el tráfico de mensajería (SMS) será contabilizado por evento (160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII o menos). Cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será contabilizado como dos o más mensajes de texto de acuerdo con el número total de caracteres. Sólo se cobran por los mensajes que el **USUARIO** envía, no por los que recibe. No se cuenta con servicio por cobrar.

## ROLLOVER

Los megabytes (MB) incluidos en tu paquete, pueden ser acumulables siempre y cuando se cumplan con las condiciones indicadas a continuación, aun así, los beneficios descritos en cada paquete no son transferibles a otras cuentas o usuarios. Queremos asegurarnos de que aproveches al máximo tus beneficios dentro del período de vigencia, por lo que te recomendamos utilizarlos de manera óptima para evitar cualquier pérdida.

**CONDICIONES DE ROLLOVER**

- El beneficio de rollover aplica sólo para usuarios con paquetes en la modalidad de prepago
- El usuario deberá realizar una recarga antes de la fecha de vencimiento de su paquete actual
- Válido para las nuevas ofertas del lanzamiento del 01 de junio del 2025.
- El monto de la recarga deberá ser igual o mayor al valor de la oferta vigente.
- El rollover se aplicará únicamente sobre la cuota de datos principal de la oferta.
- El rollover podrá aplicarse una sola vez por ciclo, es decir, los datos remanentes se acumularán únicamente para la recarga del ciclo inmediato siguiente.
- El límite máximo de datos de Roaming Internacional se mantiene para el rollover, es decir, los datos de rollover que aplicarán para Roaming Internacional será el remanente del límite máximo menos lo consumido previo al rollover.
- La bolsa de datos por rollover tendrá prioridad de consumo sobre la cuota de la bolsa de datos principal.
- Para el consumo de las bolsas se maneja el siguiente orden o prioridad
    - Bonos
    - Rollover
    - Bolsa principal

**POLÍTICA DE USO JUSTO PARA LLAMADAS ILIMITADAS***

*Aplica para minutos salientes de usuarios de operadores Altán a usuarios de operadores Altán en Territorio Nacional.

**POLÍTICA DE USO JUSTO PARA MENSAJES ILIMITADOS****

**Aplica para mensajes salientes de usuarios de operadores Altán a usuarios de operadores Altán en Territorio Nacional

**POLÍTICA DE USO JUSTO PARA RESTRICCIONES DE LAS REDES SOCIALES ILIMITADAS (RRSS)*****

Condiciones generales de uso para datos incluidos en el límite máximo de tráfico de redes sociales “RRSS” territorio nacional y límite máximo de tráfico de rrss en roaming internacional.

***Los datos ilimitados destinados para RRSS aplican para consumo a nivel Nacional y están sujetas a la velocidad de datos del paquete principal que se haya contratado (Cuota de Datos y Límite Máximo de Tráfico de Datos en Roaming Internacional), es decir, una vez agotadas estas bolsas, la velocidad de las RRSS correrán a Velocidad Reducida.

**Whatsapp®**
Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Whatsapp®.
- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Whatsapp®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Canales.
- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada en el uso incluido.

**Telegram®**
Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Telegram®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.

- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Grupos.
- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.

**Messenger®**
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Messenger®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

**Facebook®**
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- Publicación estado personal o el de cualquier otro usuario.
- Publicación de fotos y videos en el muro utilizando las aplicaciones oficiales.
- Guardar fotos del muro personal o compartidas por cualquier grupo o usuario.
- Dar “me gusta” a alguna historia personal, de un grupo o un usuario.
- Envío de mensajes de texto.
- Recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®.
- Consultar la ubicación de cualquier usuario.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Facebook®.
- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones.

- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

**Instagram®**
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar una foto o video.
- Comentar sobre un foto o video.
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Direct”).
- Enviar y recibir fotos o videos a través del buzón (“Direct”).
- Publicar y reproducir historias (“Stories”).

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Instagram®.
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma.
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a Instagram® aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación.
- Transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

**Snapchat®**
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar “Snaps” personales y/o de terceros.
- Publicar un “Snap”; comentar un “Snap”.
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Chat”).
- Enviar y recibir fotos o video a través del buzón (“Chat”).
- Reproducir “Historias” o “Memorias”.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Snapchat.

- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma.
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a “Snapchat” aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación.
- Transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje.
- Publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida

**X® (Antes Twitter®)**
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar un tuit; comentar sobre un tuit; dar “me gusta” a un tuit; retuitear un tuit; citar un tuit.
- Envío de mensaje directo.
- Recepción de notificaciones.
- Publicación o cargue de fotos en la línea de tiempo; descargar fotos.
- Compartir ubicación.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación X (Twitter).
- Carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de la línea de tiempo o mensaje directo.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

**MALAS PRÁCTICAS – PRÁCTICAS PROHIBIDAS**

Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de voz, SMS y/o datos (incluyendo el uso de redes sociales, mensajería instantánea y/u otros servicios de tipo OTT (*Over The Top*: plataformas que ofrecen contenido audiovisual (como series, películas o canales en vivo) a través de internet, sin necesidad de usar servicios tradicionales como la televisión por cable o satélite.) provistos directamente por el **OPERADOR DE RED** o un tercero), ofrecidos sin límite o ilimitados para otros fines distintos a la comunicación persona a persona y/o para fines distintos a los definidos en la oferta comercial ofrecida y contratada.

Se considerará que el usuario incurre en una Práctica Prohibida cuando los servicios sean utilizados:

a) Con fines de reventa o cualquier forma de explotación comercial sin previa autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones y acorde al marco regulatorio aplicable;
b) Como líneas de call center y/o para envío de publicidad y/o notificaciones o alertas masivas.
c) Como monitor de bebé (baby phone);
d) Para la provisión de servicios de telefonía y/o mensajería y/o acceso a Internet público en cualquier tipo de establecimiento y/o en casetas públicas (por ejemplo: casetas telefónicas, postes, puestos de revistas o flores, o pedestales, entre otros);
e) Para el establecimiento de puertas de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass.
f) Para el envío de mensajes masificados de tipo spam, y/o phishing y/o análogo;
g) Para la transmisión o descarga de datos de forma masificada tipo Torrent y/o similar o análogo;
h) Para el establecimiento de accesos a contenidos (archivos, documentos, imágenes, fotos, audios, videos y/o combinación de éstos), de forma permanente y/o en vivo a manera de streaming;
i) De cualquier forma, que degraden y/o perturben la red de Altán o degraden y/o perturben los servicios de otros usuarios, y/o;
j) Para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
k) Uso anómalo de los servicios. Para los paquetes con RRSS, Voz Saliente y SMS Saliente ilimitados, se considerará como uso anómalo, aquel uso más allá de lo razonable conforme a los hábitos generales de uso en las condiciones contratadas, incluyendo sin limitar, un consumo que exceda tres (3) veces la media del consumo general de la oferta y/o producto de que se trate.

En caso de detectarse que un **USUARIO** incurra en cualquiera de las conductas señaladas, el **OPERADOR DE RED** se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a el **OPERADOR DE RED**; pudiendo, en su caso, suspender o cancelar de forma parcial, total, definitiva o temporal la prestación de los servicios y/o beneficios de uso sin límite o ilimitados. Cuando el **OPERADOR DE RED** detecte alguna de las conductas mencionadas, notificará al **USUARIO** la conducta detectada y las acciones a tomarse. El **OPERADOR DE RED** esperará la aclaración de lo sucedido con el(los) **USUARIO(S)** final, previo a la implementación efectiva de las medidas a tomarse.

**NOTA**

Una vez que hayas activado o recargado un paquete de servicios, ya no será posible realizar devoluciones del monto correspondiente. Esta política se establece para garantizar un servicio eficiente y continuo para todos nuestros usuarios. Entendemos que pueden surgir situaciones

imprevistas, pero debido a la naturaleza de nuestros servicios, una vez que se ha consumido o utilizado el paquete, no podemos revertir la transacción. Te recomendamos revisar cuidadosamente los detalles del paquete antes de proceder con la activación o recarga.